

**ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN PONDOK  
PESANTREN DI KABUPATEN SRAGEN  
(STUDI KASUS PADA PONDOK PESANTREN DAHRUL IHSAN  
MUHAMMADIYAH KABUPATEN SRAGEN DAN PONDOK PESANTREN  
WALISONGO KABUPATEN SRAGEN)**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta

**Disusun oleh :**

**AFI ERDIKA TITO PRIMADANI**

**B 100 140 251**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2018**

## **HALAMAN PENGESAHAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

**ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN PONDOK  
PESANTREN DI KABUPATEN SRAGEN**  
(Studi Kasus Pada Pondok Pesantren Dahrul Ihsan Muhammadiyah  
Kabupaten Sragen Dan Pondok Pesantren Walisongo Kabupaten Sragen)

Oleh :

**AFI ERDIKA TITO PRIMADANI**

**B 100 140 251**

Surakarta, 26 Mei 2018

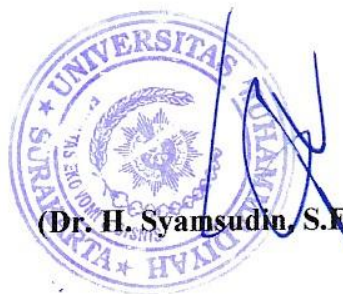
Pembimbing Utama

( Dr. Muzakar Isa, SE., M.Si )

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta

  
(Dr. H. Syamsudin, S.E., M.M.)



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartosuro Telp. (0271) 717417 Surakarta – 57102

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

**Nama : AFI ERDIKA TITO PRIMADANI**

**Nim : B100140251**

**Jurusan : MANAJEMEN**

**Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN  
PONDOK PESANTREN DI KABUPATEN SRAGEN (Studi  
Kasus Pada Pondok Pesantren Dahrul Ihsan Muhammadiyah  
Kabupaten Sragen Dan Pondok Pesantren Walisongo Kabupaten  
Sragen)**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 26 Mei 2018

Yang membuat pernyataan ,



( AFI ERDIKA TITO PRIMADANI )

## **MOTTO**

“Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu, Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang bersabar”

**(Q.S al-Baqarah 2: 153)**

“Tujuan intelektual adalah meningkatkan kebebasan dan menambah pengetahuan manusia”

**(Edward W Said)**

“Satu Generasi Tidak Dapat Memimpin Generasi Selanjutnya, Maka Jadilah Generasi Inisiator Yang Menciptakan Perubahan, Bukan Generasi Yang Hanya Menunggu Datangnya Perubahan”

**(Penulis)**

## **PERSEMBAHAN**

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya yang telah diberikan hingga skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi ini Kupersembahkan untuk :

1. Allah SWT yang memberikan kenikmatan hidup bagi seluruh alam semesta, tanpa-Nya tulisan ini tiada bermakna.
2. Ayahanda dan Ibunda tercinta, yang telah memberikan dukungan moril maupun materi serta doa yang tiada henti untuk kesuksesan anak mu ini, karena tiada kata seindah lantunan doa yang paling khusuk selain doa yang terucap dari mu wahai orang tuaku tercinta.
3. Untuk Adik kecilku tersayang dirumah yang memplagiat nama saya yaitu Afi Errika Tauning Paramita, satu-satunya adik perempuan kandung yang saya miliki, yang selalu mensupport saya di saat saya lagi repot-repotnya mengurus kesibukan kuliah, organisasi, maupun sesi terakhir yaitu skripsi yang telah saya buat ini. Terimakasih banyak atas dukungan dan semangatnya.
4. Sahabat- sahabatku semua di Kelas F Progdi Manajemen UMS angkatan 2014. Terimakasih atas waktu kebersamaannya di dalam kelas ataupun di luar kelas kurang lebih 4 tahun ini di UMS. Terimakasih atas dukungan, doa, canda, tawa, mutung, dan segalanya selama saya kuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Progam Studi Manajemen UMS. Tanpa kalian aktivitasku di kampus beserta hasil akhirku selama ini tidak mungkin akan bisa aku dapatkan kawan-kawanku semuanya.

5. Rekan-rekan seperjuanganku di BEM UMS Periode 2015/2016 dan DPM UMS Periode 2016/2017 yang saya hormati dan saya banggakan. Tetap teguh pada jalan militansi perjuanganmu!!. Banyak hal hebat yang saya dapatkan bersama kalian aktivis Student Government UMS, mulai dari hal yang bersifat inovatif kompetitif, intelektual, kompetensif, dan politis. Kelembagaan eksekutif dan legislatif tertinggi di UMS adalah pijakan awal saya belajar menjadi seorang pemimpin sejati nantinya kelak dalam berkeluarga maupun bermasyarakat.
6. Pimpinan Komisariat Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah Moh. Hatta Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta Periode 2016/2017 yang saya cintai dan saya banggakan. Beserta seluruh kader-kader maupun demisioner yang ada di dalamnya, tak lupa salam hangat dan hormat dari saya teruntuk kalian semua yang telah lama memberi saya hidup dan menjadi tempat kembali pulang saya ketika berada Fakultas Ekonomi & Bisnis. Terutama kader-kader IMM angkatan 2016 dan 2015, terimakasih banyak sudah menjadi bagian dari diri saya secara personil. Kalian adalah keluargaku dari kemarin, sekarang, maupun yang akan datang.
7. Almamater ku tercinta yang saya banggakan Universitas Muhammadiyah Surakarta.

## ABSTRAKSI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui variabel promosi, harga, kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Populasi penelitian ini pada Pondok Pesantren Walisongo Sragen dan Pondok Pesantren Dahrul Ihsan Muhammadiyah Sragen. Sampel yang digunakan berjumlah 80 responden dengan jumlah di Pondok Pesantren Walisongo 40 responden dan Pondok Pesantren Dahrul Ihsan Muhammadiyah berjumlah 40 responden. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa promosi dan fasilitas memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen, sedangkan harga dan kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

**Kata Kunci:** promosi, harga, kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan konsumen.

## **ABSTRACTION**

*The purpose of this research is to know promotion variable, price, quality of service and facility have influence to consumer satisfaction. The population of this research is at Pondok Pesantren Walisongo Sragen and Pondok Pesantren Dahrul Ihsan Muhammadiyah Sragen. The sample used is 80 respondents with the number in Pondok Pesantren Walisongo 40 respondents and Pondok Pesantren Dahrul Ihsan Muhammadiyah amounted to 40 respondents. The analysis method used is multiple linear regression analysis.*

*The results showed that promotion and facilities have a significant influence on customer satisfaction, while price and quality of service has no significant effect on customer satisfaction.*

**Keywords:** *promotion, price, service quality, facilities and customer satisfaction.*



## KATA PENGANTAR



*Assalamu 'mualaikum Wr.Wb*

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ **Analisis Pengaruh Kepuasan Konsumen Pondok Pesantren di Kabupaten Sragen (Studi Kasus pada Pondok Pesantren Dahrul Ihsan Muhammadiyah Kabupaten Sragen dan Pondok Pesantren Walisongo Kabupaten Sragen)** ” ini dengan baik, sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1).

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, yang selalu memberikan semangat, dukungan, saran, dan masukan yang sangat berarti hingga terselesaikannya skripsi ini. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Bapak Profesor Dr. H. Sofyan Anif, M.si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. H. Syamsudin, S.E, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Imronudin, S.E, M.Si, Ph.d selaku Ketua Progam Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
4. Bapak Nur Achmad, SE, M.Si selaku Pembimbing Akademik yang sudah bersabar dalam membimbing saya 8 semester terakhir ini. Sehingga

dorongan, motivasi sekaligus semangat yang beliau tunjukkan bisa menjadi inspirasi bagi saya untuk menyelesaikan skripsi saya kerjakan.

5. Bapak Dr. Muzakar Isa, SE, M.Si selaku Pembimbing Skripsi yang sudah bersabar dalam memberi arahan dan nasihatnya selama proses penyusunan skripsi berlangsung.
6. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan \pengalaman, dan asupan yang kompetensif (berwawasan luas) dan ilmu yang bermanfaat.
7. Seluruh Staff Tata Usaha dan Karyawan di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
8. Ayahanda, Ibunda, serta Adikku tercinta yang selalu menyayangi penulis, mendukung, memotivasi, dan mendoakan penulis dalam setiap waktu.
9. Sahabatku yang saya sayangi selama ini kelas F progdi manajemen FEB UMS yang sudah banyak meluangkan waktu kebersamaannya selama ini.
10. Seluruh rekan-rekan seperjuanganku di IMM FEB UMS Periode 2016/2017, BEM UMS Periode 2015/2016, dan DPM UMS Periode 2016/2017, yang senantiasa selalu bersabar dalam menghadapi sifat egosentris saya, sekaligus sudah menjadi bagian dari diri saya dan keluarga kedua saya di kampus tercinta Universitas Muhammadiyah Surakarta.
11. Seluruh keluarga besar mahasiswa program studi manajemen FEB UMS angkatan 2014 yang belum lulus maupun yang sudah lulus. Terimakasih

banyak atas dukungan morilnya selama ini, sekaligus motivasi-motivasi yang membuat saya jadi semangat dan komitmen untuk menyelesaikan skripsi saya sampai akhir.

12. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis sadar bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan. Kekurangan tersebut tentunya dapat dijadikan peluang untuk peningkatan penelitian selanjutnya. Semoga semua bantuan yang diberikan kepada penulis akan mendapat balasan yang lebih besar dari Allah SWT. Amin.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Surakarta, 26 Mei 2018

Penulis

Afi Erdika Tito Primadani

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO .....	iv
PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI .....	6
A. Pengertian Pemasaran .....	6
B. Kepuasan Konsumen .....	7
C. Promosi.....	9
D. Harga .....	10
E. Kualitas Pelayanan.....	11
F. Fasilitas .....	12
G. Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	13
H. Kerangka Pemikiran .....	20
I. Hipotesis Penelitian .....	21

BAB III METODE PENELITIAN.....	22
A. Jenis Penelitian.....	22
B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	22
C. Data dan Sumber Data.....	25
D. Metode Pengumpulan Data .....	26
E. Desain Pengambilan Sampel .....	28
1. Populasi Penelitian.....	28
2. Sampel Penelitian .....	28
F. Metode Analisis Data.....	29
1. Analisis Kualitatif .....	29
2. Analisis Kuantitatif .....	29
3. Analisis Regresi .....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Analisis Deskriptif .....	37
1. Jenis Kelamin.....	37
2. Usia Responden .....	38
3. Pondok Pesantren .....	38
4. Pendidikan Terakhir.....	39
5. Pendapatan Orang Tua.....	40
B. Hasil Analisis Data .....	40
1. Uji Instrumen Data.....	40
2. Uji Asumsi Klasik.....	45
3. Regresi Linier Berganda .....	47
BAB IV PENUTUP .....	56
A. Kesimpulan .....	56
B. Saran .....	56
C. Keterbatasan Penelitian .....	57
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu .....	13
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	23
Tabel 3.2 Skala Likert .....	25
TABEL 4.1 Jenis Kelamin .....	37
Tabel 4.2 Usia Responden.....	38
Tabel 4.3 Pondok Pesantren .....	39
Tabel 4.4 Pendidikan Terakhir .....	39
Tabel 4.5 Pendapatan Orang Tua .....	40
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Promosi .....	41
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Harga .....	42
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	42
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas .....	43
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen .....	44
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	45
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas .....	46
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	46
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedasitas .....	47
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	48

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran .....	20
--------------------------------------	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Jawaban Responden

Lampiran 3. Hasil Pengolahan Data dengan SPSS

Lampiran 4. Table Values of  $r_{\text{product moment}}$

Lampiran 5 Tabel Nilai  $t$

Lampiran 6 Tabel Nilai  $F_{0,05}$